

**RA политика АО Авиакомпания "ИрАэро"**

1. До формирования заявки на возврат, необходимо предварительно снять места в бронировании. Если места в бронировании сняты позднее 40 минут до вылета, или не сняты вообще, вынужденный возврат запрещен (за исключением случаев задержки/отмены рейсов, или иных условий, указанных в УПТ).
2. Запрос на возврат может быть сформирован в следующих случаях:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Вид возврата | | Основания | Подтверждающие документы | |
| 1. | Выполнение внесистемного возврата | | Отсутствует возможность провести возврат через АСБ | Информация из АСБ (при наличии). | |
| 2. | Возврат разницы в тарифах по использованному авиабилету | | Изменение перевозчиком класса обслуживания | Документ с информацией, подтверждающей изменение перевозчиком класса обслуживания пассажиру (при наличии). | |
| 3. | Вынужденный возврат билета и EMD (на сверхнормативный багаж или дополнительные услуги авиакомпании) | | Вынужденный возврат по мед причинам\* | Медицинский документ | |
| \*Возврат пассажиру денежной суммы за вынужденный отказ от перевозки в связи с болезнью пассажира или члена его семьи, родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, производится Уполномоченным агентом только при предъявлении в АО «ИрАэро» медицинских документов, подтверждающих невозможность осуществления авиаперелета по запрету лечащего врача, учреждения.  Возврат в указанном случае производится на основании следующих документов:   * скан/копия медицинской справки; * скан/копия больничного листа, заверенного работодателем. * скан/копии документов, подтверждающих степень родства.   П р и м е ч а н и е:  Болезнь члена семьи пассажира или родственника признается причиной к вынужденному возврату авиабилета только в случае его совместного следования на одном рейсе АО «ИрАэро» с пассажиром.  Требования к медицинским документам, подтверждающим невозможность осуществления авиаперелета в связи с болезнью:   1. Для оригинала справки мед. учреждения  * наличие в медицинском документе четкого и читаемого названия учреждения, выдавшего данный документ * наличие документа, его отсканированной легко читаемой копии * наличие печати учреждения, выдавшего медицинский документ, в оттиске которой должно быть полное название мед. организации (не допускается скан/копия справки уже копированной); * Наличие реквизитов данного учреждения (адрес, контактные данные) * Четко читаемая должность и фамилия лица, выдавшего документ * Наличие подписи лица, выдавшего документ * Наличие подписи заведующего отделением, либо главного врача учреждения, выдавшего данный медицинский документ * четко читаемую дату выдачи документа; * Соответствие дат болезни, указанных в медицинском документе, датам перевозки. В случае несоответствия в заключении должно быть указано "не рекомендуется перелет в указанные даты"  1. Для оригинала справки медпункта аэропорта:    * Наличие в медицинском документе наименование здравпункта, выдавшего данный документ;    * Наличие печати здравпункта;    * Четко читаемая должность и фамилия лица, выдавшего документ;    * Наличие подписи лица, выдавшего документ;    * Наличие даты выдачи медицинского документа;    * Соответствие даты болезни, указанной в медицинском документе, дате перевозки. 2. Копии листков нетрудоспособности для подтверждения вынужденного отказа принимаются, как правило, в одном из вариантов:    * Копия, заверенная нотариально;    * Копия, заверенная подписью уполномоченного должностного лица и печатью организации по месту работы (учебы) пассажира (принимается большинством авиакомпаний);   При отсутствии хотя бы одного условия вынужденный возврат/обмен запрещены!  Документ должен быть оформлен на русском языке. В случае, если документ представлен на иностранном языке пассажир должен приложить нотариально заверенную копию перевода.  П р и м е ч а н и е:   * Все вышеуказанные требования обязательны. Отсутствие хотя бы одного из них влечет к отказу в возврате денежной суммы. * Оригиналы справок Уполномоченные агенты сохраняют у себя в течение 3 (трех) лет с момента подтверждения о возврате и направляют их в АО «ИрАэро» по запросу авиакомпании. * Если запрос на вынужденный возврат авиабилета поступил по причине ухудшения здоровья пассажира после или во время прохождения регистрации, досмотра или посадки на воздушное судно основанием для разрешения провести процедуру возврата/обмена авиабилета выступает выписка из журнала медицинского пункта аэропорта с указанием номера заявки. * Вынужденный возврат авиабилета запрещен в случае, если медицинские процедуры (госпитализация, операции и прочее) были известны пассажиру заранее. * Беременность признается болезнью только в случае наличия медицинских противопоказаний, оформленный как медицинский документ.   Агенты оформляют возврат посредством запроса Refund Application в комментарии «ВВ по мед показаниям» с приложением подтверждающих документов. | | | | | |
| 4. | Вынужденный возврат билета и EMD (на сверхнормативный багаж или дополнительные услуги авиакомпании) | Вынужденный возврат по смерти\* | | Свидетельство о смерти и/или документы, подтверждающие родство |
| \* Вынужденный отказ пассажира от перевозки в случае смерти пассажира или члена его семьи, родственника, удостоверяется отсканированной копией свидетельства о смерти и документами, подтверждающими факт родства.  П р и м е ч а н и е:  Под членами семьи понимаются супруги, родители, дети (усыновители, усыновленные). Под близкими родственниками понимаются, бабушки и внуки, полнородные и не полнородные братья и сестры.  Агенты оформляют возврат посредством запроса Refund Application в комментарии «ВВ по смерти» с приложением подтверждающих документов. | | | | |
| 5. | Вынужденный возвраты  билета и EMD (на сверхнормативный багаж или дополнительные услуги авиакомпании) с датой продажи по 30.04.22 включительно | Все остальные вынужденные возвраты а/б и EMD с датой продажи по 30.04.22 включительно | | Документы, подтверждающие вид возврата. |
| 6. | Вынужденный возврат | ЧАСТИЧНАЯ МОБИЛИЗАЦИЯ | | Документы, подтверждающие вынужденный характер возврата |
| В связи со сложившейся ситуацией (объявлена частичная мобилизация) при обращении граждан РФ, подлежащих призыву в соответствии с действующими нормами законодательства, разрешается производить вынужденный возврат авиабилетов, оформленных до 10-00 мск 21 сентября 2022 года.  В качестве документов, подтверждающих право на вынужденный возврат денежных средств, может быть предъявлен любой из следующих документов: - повестка, если таковая уже пришла гражданину; - мобилизационное предписание с документами, подтверждающими, что воинская часть, к которой приписан гражданин, переведена в военное состояние; - документы, подтверждающие, что гражданин обращался за разрешением на выезд с места жительства, и ему было в этом отказано с представлением документов, подтверждающих его нахождение на воинском учете; - документы о том, что гражданин состоит на воинском учете и обратился за разрешением на выезд с места жительства, но ответ им еще не получен в течение первых 30 дней с даты введения мобилизации в РФ (по 20.09.2022); - иные документы, предъявленные пассажиром.  Вынужденный возврат также возможен членам семьи\*, совместно следующим с пассажиром, подпадающим под призыв, при предъявлении документов, подтверждающих родство. Пассажиры должны быть оформлены в едином бронировании. \* Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные). Агенты оформляют возврат посредством запроса Refund Application в комментарии «ЧАСТИЧНАЯ МОБИЛИЗАЦИЯ» с приложением подтверждающих документов. | | | | |
| 7. | Все добровольные возвраты билета и EMD (на сверхнормативный багаж или дополнительные услуги авиакомпании) с датой продажи по 30.04.22 включительно | Добровольный возврат а/б и EMD с датой продажи по 30.04.22 включительно | |  |

1. Авиакомпания вправе изменить или дополнить правила возвратов, уведомив агентов об изменении, или уточнении правил возврата авиабилетов и дополнительных услуг.